



# ***LA CHARTE DES SERVICES***

## **SOMMAIRE:**

1.	La charte des services touristiques et de l'accueil .....	2
2.	Engagement de la direction .....	2
3.	Accueil .....	2
4.	Modalité de réservation .....	3
5.	La sauvegarde de la vie privée et la sécurité informatique .....	3
6.	Propreté, entretien e contrôle des chambres .....	3
7.	Le restaurant .....	5
8.	La piscine et la plage.....	7
9.	La sécurité et la santé de l'hôtel .....	8
10.	Attention à l'environnement et au territoire .....	8

## 1. La charte des services touristiques et de l'accueil

Notre hôtel adhère à une initiative promue par l'association des hôteliers de Caorle e par la commune de Caorle, pour l'application d'un standard de service reconnu et certifié par l'administration de certification Det Norske Veritas.

Le standard, illustré dans la charte des services touristiques et d'accueil définit les requis qualitatifs, environnementaux, de sécurité et d'hygiène alimentaire, que nous devons respecter.

Concrètement, pour nous, appliquer la charte des services et de l'accueil signifie valoriser et qualifier aussi bien notre activité que notre territoire dans lequel nous opérons et répondre au mieux à vos exigences.

## 2. Engagement de la direction

Ayant pour objectif celui de satisfaire tous ses hôtes notre hôtel a décidé de:

- Rendre public le niveau de service qu'il s'engage à appliquer et à améliorer dans le temps;
- Respecter les requis imposés par les normatives en vigueur selon les classifications hôtelières;
- Promouvoir la mise en valeur du territoire dans lequel il opère;
- Avoir soin de l'environnement, en rendant minimum l'impact de ses propres activités;

Dans cette Charte des services, vous trouverez, résumés, les standards définis que nous offrons. D'ultérieures informations sont à votre disposition dans la Charte des services touristiques et d'accueil et dans le Guide de la qualité du service que nous proposons.

## 3. Accueil



Les hôtes qui ont choisi de séjourner auprès de notre structure ont à leur disposition un service d'accueil garanti 16 heures sur 24 avec un préposé.

L'acceptation s'effectue à partir de 12 heures et les temps d'attente maximum ne dépassent pas la demie-heure.

Dans le cas où vous arriveriez en avance par rapport à l'horaire établi, nous chercherons de rendre l'attente la plus confortable possible, en vous offrant un cocktail de bienvenue, que vous pourrez goûter en vous relaxant dans la terrasse, tout en feuilletant quelques revues. En outre notre hôtel met à votre disposition un local pour le dépôt de vos bagages, de façon telle à vous permettre de commencer tout de suite la connaissance de notre ville ou de vous rendre directement sur la plage.

Nous avons garanti à tous nos hôtes handicapés l'accès à tous les locaux communs et aux chambres grâce à l'absence de barrières architecturales.

L'hôtel dispose d'un parking illuminé de jour comme de nuit, doté d'un nombre adéquat de places auto, où vous pourrez laisser votre voiture.

Le check-out doit être effectué avant 10 heures le jour du départ prévu. Nous offrons à nos hôtes la possibilité de régler à travers différents instruments, comme la carte bancaire, la carte de crédit, en espèce ou autre : vous pouvez donc pourvoir au paiement selon la méthode que vous retiendrez la plus opportune.

Il est possible de payer la note le soir qui précède le départ, de façon telle à rendre plus rapides les opérations et à éviter les attentes.

#### **4. Modalité de réservation**

A tous ceux, qui, par fax, par courrier, ou par e-mail, demanderont des renseignements à propos de notre hôtel, de nos offres promotionnelles ou des paquets vacances nous promettons une réponse dans les 24 heures qui suivent. Toutes les demandes téléphoniques seront satisfaites immédiatement par notre personnel que vous trouverez courtois, et clair dans l'illustration de nos services. En outre, le personnel qui fournit les renseignements pour ce qui concerne les réservations parle correctement, en plus de l'italien, l'allemand et une autre langue étrangère comme l'anglais ou le français.

#### **5. La sauvegarde de la vie privée et la sécurité informatique**

Pour ce qui concerne la protection des données informatiques nous garantissons la protection de notre serveur à travers des "fireball" et "antivirus", en outre l'accès aux ordinateurs est protégé par des passwords individuels. La structure a établi une série de procédures internes pour protéger les données des hôtes et de tous ceux qui nous ont demandé des renseignements.

#### **6. Propreté, entretien et contrôle des chambres**

Toutes les chambres sont en harmonie avec le style de l'hôtel, et nous le souhaitons fortement, avec le type de vacances que vous avez choisi.

Vous pourrez choisir parmi les différents types de chambres:



CHAMBRE "MARGUERITE":  
Gracieuse et confortable, avec  
salle de bain privée (douche,  
toilettes), téléphone, télévision  
satellitaire et balcon avec vue  
latérale sur la mer;

CHAMBRE "PRIMEVERE":  
Climatisation, salle de bain  
privée (douche, toilettes sèche-  
cheveux) téléphone, télévision  
satellitaire et balcon avec vue  
latérale sur la mer.



CHAMBRE "JASMIN": de  
confortables chambres face à la  
mer, avec climatisation, salle de  
bain privée (douche, toilettes,  
sèche-cheveux) réfrigérateur,  
télévision satellitaire, coffre-fort, et  
un grand balcon face à la mer ;

JUNIOR SUITE "ORCHIDEE":  
spacieuses et confortables, avec  
grandes salles de bain privées  
(douche, toilettes, sèche-cheveux) coffre-fort, climatisation, téléphone,  
réfrigérateur, télévision satellitaire et 2 balcon avec vue sur la mer.



SUITE "ORCHIDEE": notre  
meilleur offre hôtelière avec salle  
de séjour, téléphone, télévision  
satellitaire, climatisation, de  
grandes salles de bain privées  
(baignoire hydro-massage /  
toilettes / sèche-cheveux)  
réfrigérateur, coffre-fort et 2  
balcons (1 face à la mer e 1 avec  
vue sur la mer).

La remise en ordre des chambres est effectuée quotidiennement, pour vous garantir le confort maximum; le responsable de la propreté exécute au hasard un contrôle des chambres.

Toutes les dotations des chambres sont assurées à travers un contrôle de la part du personnel préposé, pour en permettre le parfait fonctionnement pendant la durée de votre séjour.

D'éventuels défauts et mauvais fonctionnements ou ruptures signalés à notre personnel interne seront réparés dès que possible et ce dans la journée même. Si les opérations d'entretien devaient se prolonger pour une période supérieure, nous ferons de toute façon le possible pour vous garantir un séjour confortable dans notre hôtel.

Pour défendre votre sécurité de périodiques vérifications des installations sont prévues pour prévenir d'éventuels défauts et mauvais fonctionnements.

Dans chaque chambre, en plus de l'habituel kit de courtoisie (savon, crème de bain, bonnet de douche, kit de couture, etc.) vous trouverez une pochette contenant un dépliant de l'hôtel, des renseignements concernant le territoire et notre charte de services.

En outre, à la réception on vous donnera le questionnaire de satisfaction, dans lequel nous avons prévu un espace approprié où vous pourrez nous soumettre vos suggestions ou nous signaler d'éventuels services insuffisants que vous auriez relevé pendant votre séjour.

## 7. Le restaurant



Notre restaurant observe les horaires suivants:

PETIT DEJEUNER: De 08.00 H à 10.00 H

DEJEUNER: De 12.00 H à 13.00 H

DINER: De 19.00 H à 20.00 H

Si vous avez besoin d'anticiper l'heure du petit déjeuner (par exemple le jour de votre départ ou à l'occasion d'excursions), notre hôtel fera que de toute façon il vous sera possible d'effectuer un rapide petit déjeuner.

Le menu comprend au moins une spécialité locale par jour e notre carte des vins vous proposera aussi des vins typiques locaux.



Pour vous faire connaître notre territoire à travers ses saveurs, nos chefs cuisiniers acquièrent essentiellement des produits locaux et des soirées à thème sont organisées ou promues.

Pour ceux qui voudraient entreprendre l'art de la cuisine locale, des cours de cuisine sont organisés par nos chefs de cuisine qui mettent à disposition des hôtes leur connaissance et quelques suggestions pour préparer de simples mais appétissants plats.

Si quelques hôtes souffrent d'allergies ou d'intolérances alimentaires, notre cuisine sera bien heureuse de collaborer pour satisfaire toutes les exigences particulières.

Nous vous invitons à signaler vos éventuelles nécessités: nous mettrons à votre disposition des menus alternatifs et nous serons disponibles pour la préparation de denrées spéciales que vous pourrez fournir personnellement à nos chefs de cuisine ou que nous pourrions procurer pour vous.

Pour la sécurité hygiénique des plats, notre cuisine est dotée d'un plan HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) qui permet de contrôler l'hygiène des plats pendant toutes les phases de sa réalisation, à travers de soigneux contrôles.

## 8. La piscine et la plage



La piscine est dotée de parasols, de chaises longues et de lits pour rendre plus confortables vos heures de relax.

L'eau est tenue constamment sous contrôle selon les normes applicables.

En outre, le règlement d'usage de la piscine qui établit les horaires et les normes de comportement est exposé et reste à votre disposition.

Pour garantir le maximum de sécurité dans la piscine il y a un surveillant à la baignade.



Notre hôtel a défini une convention avec le consortium qui gère les plages, pour vous offrir un service qui puisse satisfaire le plus possible toutes vos exigences.

Vous pourrez donc jouir d'une plage propre et soignée, dotée de tous les équipements qui satisferont votre permanence (par exemple les places parasols numérotées – au moins une place par chambre – composée d'un parasol et de deux lits, d'une cabine, etc.) et sur laquelle votre sécurité sera assurée, en vous garantissant le service de sauvegarde et d'urgence médicale.

En outre un service d'animation gratuite rendra vos journées plus agréables.

A votre arrivée nous pourrions à vous donner une carte sur laquelle vous trouverez le numéro du parasol qui vous a été réservé de façon telle à en faciliter l'identification.

## **9. La sécurité et la santé de l'hôtel**

Pour la sécurité de nos hôtes, en plus de ce qui décrit ci-dessus, nous avons rendu nos structures conformes aux normes en vigueur, nous avons défini des procédures spécifiques de contrôle et nous avons instruit le personnel à propos du comportement à tenir en cas d'urgence.

Si l'évacuation de l'immeuble est nécessaire, les sorties de sécurité sont clairement indiquées et identifiées.

## **10. Attention à l'environnement et au territoire**

L'environnement et le territoire sont un patrimoine de tous et en tant que tel nous faisons le possible pour le sauvegarder.

Notre personnel, préposé à la remise en état des chambres, utilise des produits à bas impact environnemental.

Les ampoules utilisées sont à basse consommation (environ 75% des ampoules intérieures et 75% des ampoules extérieures) en outre les douches sont dotées de mélangeur pour réduire la consommation d'eau (réglage du flux et de la température), dans chaque chambre il y a un dispositif qui interrompt le fonctionnement de la climatisation en cas d'ouverture des fenêtres, l'installation électrique est dotée de rephaseurs de système, des panneaux solaires ont été installés et la génération restante d'eau chaude a lieu uniquement en utilisant du gaz naturel (méthane).

Nous vous invitons vivement, vous aussi, à suivre une série de petites précautions à prendre pour réduire au minimum la pollution.

Notre hôtel garantit le changement des serviettes de bain comme prévu par la catégorie d'appartenance. Nous vous invitons cependant d'en demander le changement si les serviettes ont réellement été utilisées.

A la réception, notre personnel vous fournira tous les renseignements sur les moyens de transport public, les horaires et les indications pour rejoindre l'arrêt

le plus proche. En outre, pour pouvoir admirer notre ville et bouger plus facilement dans les ruelles ou sur la promenade le long de la mer, notre structure met à votre disposition quelques bicyclettes. On vous indiquera aussi de splendides itinéraires à parcourir.

Grâce à ces initiatives, vous pourrez utiliser le moins possible votre voiture pour vos déplacements.

Si vous souhaitez mieux connaître notre territoire, nous serons heureux de vous fournir tous les renseignements nécessaires sur les parcours naturalistes, oeno - gastronomiques ou culturels.